

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT TELEPON SELULER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN TELEPON SELULER MEREK NOKIA
DI SURABAYA**

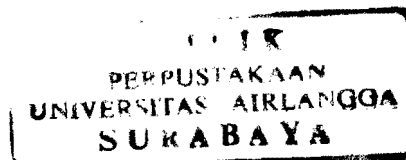
**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

kk
B 101 / 03
Yun
a



DIAJUKAN OLEH :

**TALITHA YUNIAR
NIM : 049811941 E**



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT TELEPON SELULER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN TELEPON SELULER MEREK NOKIA
DI SURABAYA**

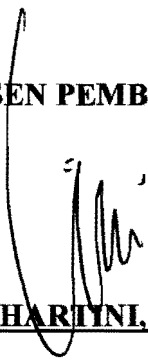
DIAJUKAN OLEH :

TALITHA YUNIAR

NIM : 049811941 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH


DOSEN PEMBIMBING,



SRI HARTINI, SE., M.Si.

TANGGAL..³⁰⁻⁰¹⁻²⁰⁰³.....

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL..¹²⁻⁰³⁻²⁰⁰³.....

ABSTRAKSI

Pada masa sekarang ini, perkembangan teknologi di bidang telepon seluler (ponsel) sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat. Agar perusahaan produsen ponsel mampu memenangkan persaingan, diperlukan usaha agar pemakai produk perusahaan tersebut menjadi loyal (setia). Salah satu cara menjadikan loyal adalah dengan mengusahakan agar mereka merasa puas terhadap produk tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah atribut ponsel itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh signifikan antara atribut-atribut ponsel terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan ponsel merek Nokia. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah atribut telepon seluler (X) yang terdiri dari harga, kualitas, ciri khas, kehandalan, jaminan, pengalaman pembelian, kemudahan memperoleh. Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (\hat{Y}) dan loyalitas pelanggan (Y).

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan ponsel merek Nokia yang telah berusia enam belas tahun yang mengambil keputusan sendiri dalam membeli ponsel Nokia. Penarikan sampel penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode *non random sampling* dengan gabungan antara metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan metode *two-stage least square*.

Hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 10.0 menghasilkan persamaan sebagai berikut: $\hat{Y} = 0,326 + 0,125X_1 + 0,110X_2 + 0,135X_3 + 0,134X_4 + 0,118X_5 + 0,124X_6 + 0,127X_7$ dan $Y = 0,158 + 0,914 \hat{Y}$. Uji statistik t untuk kedua hipotesis tampak bahwa tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas berada dibawah 0,05. Selain itu, nilai F hitung yang diperoleh dari uji F pada regresi linier berganda sebesar 56,306 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut ponsel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan ponsel merek Nokia. Selain itu dapat disimpulkan juga bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan ponsel merek Nokia.

Nilai koefisien determinasi parsial (R^2) pada analisis regresi linier berganda sebesar 0,620. Artinya 62% perubahan kepuasan pelanggan ponsel merek Nokia mampu dijelaskan oleh atribut-atribut ponsel, sedangkan sisanya 38% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini. Selain itu berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial (R^2) pada analisis *two-stage least square* sebesar 0,62619 yang berarti bahwa 62,619% loyalitas pelanggan ponsel Nokia dapat dijelaskan oleh kepuasan pelanggan, sementara sisanya sebesar 37,381% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.